



## Sociaal Jaarverslag 2015



# Colofon

## **Uitgave**

Zorg en Zekerheid

## **Coördinatie**

Afdeling HRM

Afdeling Communicatie

## **Tekst en redactie**

Afdeling HRM

## **Vormgeving en printing**

Afdeling Repro

Zorg en Zekerheid

Postbus 400

2300 AK Leiden

Telefoon (071) 5 825 000

# Inhoudsopgave

1. Voorwoord	5
2. De reis van de ZZ-trein richting CoCo	6
3. Wie won de Toffe Peer voor de eerste keer?	10
4. Transitie van AWBZ naar Wlz	11
5. Vitale medewerkers duurzaam inzetbaar!	12
6. De Ondernemingsraad door op ingeslagen weg	13
7. Samen geven we kleur aan het HR-beleid	14
8. Terug de collegebanken in	17
9. Organisatiecijfers	21





# Voorwoord

2015, een jaar waarin de reis richting een **Conversation Company** wordt voortgezet en allerlei vernieuwingen worden voorbereid of zelfs geïmplementeerd. Een jaar waarin samen en co-creatie centraal staan. Co-creatie, het woord zegt het eigenlijk al, houdt in dat je met elkaar het gesprek aan gaat om verbeteringen te realiseren voor de klant. Het is een onderdeel van onze reis richting de **Conversation Company**. Het is mooi om te zien, dat in het afgelopen jaar op allerlei fronten medewerkers en klanten gevraagd zijn om mee te denken of hun mening te geven om verbeteringen in onze dienstverlening of processen te realiseren.

Vanuit de verschillende realisatieteams zijn medewerkers gevraagd mee te denken en input te geven over onder andere onze nieuwe kernwaarden. Dit resulteerde medio 2015 in drie nieuwe kernwaarden: **betrouwbaar, klantgericht en samen**, die in het eerste kwartaal van 2016 zullen worden geïntroduceerd. Om aan elkaar te laten zien welk gedrag bij deze kernwaarden hoort, wordt de Toffe Peer in het leven geroepen. Een medewerker die iets extra's heeft gedaan voor de klant en een goed voorbeeld geeft van hoe je de kernwaarden uitdraagt krijgt deze Toffe Peer. Tegelijkertijd werd aan klanten gevraagd wat hun meningen en ervaringen zijn ten aanzien van bepaalde klantpaden, met als doel onze klantprocessen nog beter op de wens van de klant te laten aansluiten en 'wow'-ervaringen te creëren.

Kennelijk werkt het zo aanstekelijk dat velen dit voorbeeld volgden. Neem bijvoorbeeld de Ondernemingsraad, die via een enquête van haar achterban wilde weten hoe zij het personeel als Ondernemingsraad vertegenwoordigt.

De afdeling HRM vroeg de medewerkers om mee te denken over wat zij nodig dachten te hebben om ZZelfverzekerd in hun loopbaan te staan nu en in de toekomst. Daarmee legden zij de fundering voor twee nieuwe HR-instrumenten: het koersgesprek en Studytube. Uit recruitmentcijfers is gebleken, dat de meeste vacatures worden ingevuld via de netwerken van onze eigen medewerkers. Medewerkers zijn daarmee zelf onze eigen ambassadeurs!

Naast de Ondernemingsraad en de afdeling HRM peilde ook de Commissie WelZZijn bij de medewerkers welke behoefte er was voor haar welzijnsactiviteiten. Dit leverde weer een mooie kalender op boordevol activiteiten, waarmee medewerkers worden gestimuleerd om vitaal te blijven. Ook organiseerde de Commissie de activiteit om met kerst te gaan koken met een klant. Dit werd een groot succes, waarbij naast veel medewerkers ook het M-team gekookt heeft met klanten onder het motto "CoCoken".

Uiteraard kan niet voorbij gegaan worden aan de ontwikkeling van medewerkers. In de inmiddels vaste rubriek, terug de collegebanken in, delen verschillende medewerkers hun ervaringen over de gevolgde training of opleiding. Wie weet wie zij hiermee weer weten te inspireren.

Tot slot hebben wij dit jaar, naast al deze mooie ontwikkelingen, in het kader van de transitie AWBZ - Wlz helaas ook afscheid moeten nemen van een aantal medewerkers.

Al met al een innoverend jaar waarin we samen kleur hebben gegeven aan onze organisatie!

Raad van Bestuur, april 2016



Ton van Houten



Hennie Limberger

# De reis van de ZZ-trein richting CoCo

Halverwege 2014 vertrok de Zorg en Zekerheid-trein op weg naar een Conversation Company. De stuurgroep en de realisatieteams gingen aan de slag om deze verandering tot stand te brengen. Inmiddels is het al weer anderhalf jaar geleden dat de trein vertrok. Hoog tijd dus om te weten te komen welke stations er zijn gepasseerd. Achtereenvolgens komen de scrummasters van de verschillende realisatieteams aan het woord en geven zij een overzicht van de gedane activiteiten.

**Tamar Voskamp** blikt terug op **Klantbewustzijn en Excellente dienstverlening**

## Wat is er in 2015 gedaan?

Het realisatieteam Klantbewustzijn heeft in de eerste twee kwartalen van 2015 de Toffe Peer en het KIP (Klant Informatie Portaal) opgeleverd. De Toffe Peer is de trofee, die uitgereikt wordt aan medewerkers die de verwachting van onze klanten overtreffen en voldoen aan onze kernwaarden: betrouwbaar, klantgericht en samen. De bedoeling daarvan is, dat de verhalen worden gedeeld met de organisatie om elkaar te inspireren. Wie in 2015 de Toffe Peer kreeg uitgereikt, lees je verderop in dit sociaal jaarverslag.

Het KIP is een plaats op ons intranet (InZZite) waar we alle informatie over klanten uit onze klantonderzoeken delen. Het NPS -onderzoek, de klantenpanelonderzoeken en de campagne-nameting zijn voorbeelden van onderzoeken, die we op dit portaal plaatsen. Door onze klantinformatie voor alle medewerkers te ontsluiten vergroten we de klantkennis.

Het realisatieteam Excellente Dienstverlening heeft begin 2015 alle contactmomenten op het klantpad zwangerschap en geboorte in kaart gebracht. Op basis van dit klantpad zijn de volgende verbeteringen en 'wow'-momenten gerealiseerd:

- De kraamlijn voor verzekerden is veranderd van een 0900-nummer naar een 071-nummer. Hierdoor is het voor de verzekerde goedkoper geworden om ons te contacteren en kan een verzekerde die belt op de gewone contactlijn doorverbonden worden naar de kraamlijn, (wat voorheen niet kon);
- ouders krijgen na het aanmelden van hun kindje een handgeschreven felicitatiekaartje met een leuk slabbetje als attentie;
- er is een speciale checklist gemaakt, die als leidraad dient voor de medewerkers van het Contact Center om de toekomstige ouder te helpen met welke stappen er ondernomen moeten worden als er een kindje op komst is;
- ouders, die een kindje verwachten, worden als extra service de mogelijkheid geboden om tussen-tijds het pakket aan te passen naar AV-GeZZin;
- er wordt nog gewerkt aan een zwangerschaps-agenda, die duidelijk alle contactmomenten van Zorg en Zekerheid aangeeft op het juiste moment. Ook wordt er naar gestreefd om het kraampakket overeen te laten komen met de verwachtingen van de klant.



De Stuurgroep v.l.n.r.: Jorien de Rave, Aphra van den Berg, Ton van Houten, Sjanie Starre, Majo van der Meijden, Manon Teng, Casper van den Bergh



In de tweede helft van 2015 zijn de realisatieteams van Klantbewustzijn en Excellente Dienstverlening samen gaan werken. Het doel daarvan is om in korte tijd vijf belangrijke klantpaden onder de loep te nemen, net zoals bij het klantpad zwangerschap en geboorte. Per klantpad wordt er gekeken wat er beter kan en waar er ‘wow’-momenten kunnen worden gerealiseerd. De vijf klantpaden zijn: aanmelden, klacht indienen, machtiging aanvragen, afwijzen declaratie en proces na overlijden.

Met ongeveer 40 medewerkers hebben we een methodiek geleerd (customer journey mapping) waarbij we vanuit de beleving van de klant naar onze processen kijken. Bovendien zijn we met klanten in gesprek gegaan om deze ervaringen te toetsen. In deze klantpaden hebben we gezocht naar de momenten waarop onze klanten hun ervaring delen met vrienden en kennissen.

### Wat staat er voor 2016 op de rol?

In 2016 worden de bevindingen van de vijf klantpaden geïmplementeerd door vijf klantpadeigenaren. Medewerkers waarderen de werkwijze en vinden het contact met onze klanten heel zinvol. De geïnterviewde klanten geven aan dat ze de gesprekken en de extra aandacht heel prettig vonden.

Verder introduceren we de service excellence piramide bij Zorg en Zekerheid, die op basis van deze ervaringen vanuit Excellente Dienstverlening en Klantbewustzijn is ontstaan. De service excellence piramide is een model hoe te komen tot excellente dienstverlening, waarbij het model ervan uitgaat dat je eerst de basisprocessen op orde moet hebben

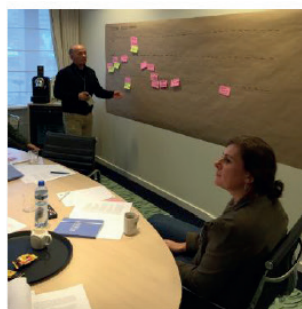
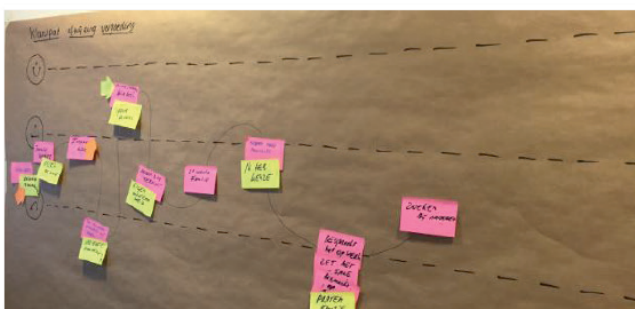
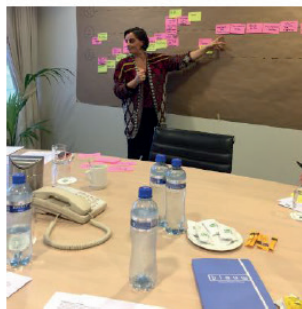
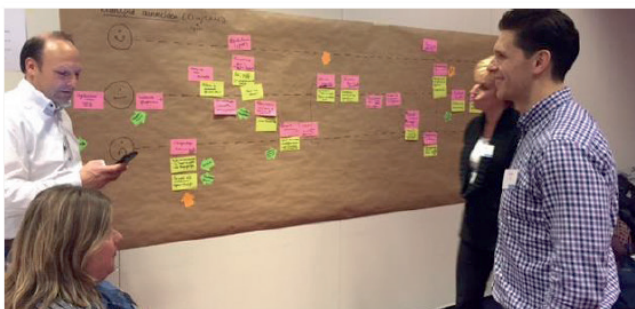
om te komen tot excellente dienstverlening. We verbeteren de klantpaden en zullen drie nieuwe klantpaden toevoegen. Ook maken we een meetplan waarmee we het succes van onze werkwijze kunnen monitoren.

### Het realisatieteam Content

Dit team is halverwege 2015 gestopt als zelfstandig opererend realisatieteam. Het team had als doel om begrijpelijke content (inhoud) te realiseren voor de klant en conversaties over deze content te starten. Zo is onder andere een bijeenkomst voor jongeren (18+) georganiseerd om te weten te komen wat voor hen de belangrijkste drijfveren zijn om te kiezen voor een bepaalde zorgverzekering.

Op basis van de verkregen input zijn aanbevelingen gedaan hoe we 18-jarigen als verzekerden kunnen behouden. Daarnaast hebben zij het Conversatieplein in het leven geroepen, waarin medewerkers een toelichting krijgen op een “trending topic” om vervolgens daarover met elkaar de conversatie aan te gaan.

De eerste sessie werd gehouden met alle medewerkers van de afdeling Declaraties over het onderwerp “keuzevrijheid”. Ook is er gekeken of de nota van de zorgkosten begrijpelijker gemaakt kon worden voor de klant. Daarbij is bijvoorbeeld alle content ten aanzien van het Eigen Risico bekeken en waar mogelijk meer begrijpelijk gemaakt, omdat hierover veel vragen worden gesteld. Het team heeft tot slot aanbevelingen gedaan ten aanzien van welke acties nog ondernomen kunnen worden om onze content nog begrijpelijker te maken, die overgenomen zullen worden door de lijn en het realisatieteam Communicatie.



### Aphra van den Berg blikt terug op Borgen

Het realisatieteam Borgen heeft als doel 'het verinnerlijken van CoCo in mens, proces en techniek van Zorg en Zekerheid'. Onder verinnerlijken verstaan we dat het is overgenomen in onze persoonlijke normen en waarden.

### Wat is er in 2015 gedaan?

Het team Borgen is eind 2014 gestart om samen met vijfenveertig medewerkers te definiëren wat we als Zorg en Zekerheid onder CoCo-gedrag verstaan. Daar zijn acht begrippen uit voortgekomen, nl. open, authentiek, vertrouwen, ondernemen, flexibel, menselijk, positief en klantgericht. Deze begrippen zijn vervolgens in het M-team gebruikt om na te gaan of onze kernwaarden nog passend zijn. Dit heeft geresulteerd in drie geherdefinieerde kernwaarden zijnde betrouwbaar, klantgericht en samen.

Nu helder is waar CoCo-gedrag voor staat, wat onze kernwaarden zijn en welke betekenis we er aan geven, hebben we als team Borgen een stappenplan gemaakt hoe we de kennis, houding en gedrag van CoCo bij de verschillende doelgroepen, namelijk M-team, leidinggevend en medewerkers kunnen borgen. Per doelgroep hebben het afgelopen jaar de volgende activiteiten plaatsgevonden:

### M-team

- Kernwaardensessie met het M-team waaruit de 'nieuwe' kernwaarden zijn voortgekomen;
- M-team gefaciliteerd bij het benoemen van activiteiten die CoCo-kennis, -houding en -gedrag bij henzelf en de medewerkers in de organisatie kunnen bevorderen.

### Leidinggevenden

- Het team heeft alle leidinggevenden gevraagd om in het kader van de coachingscyclus, met elke medewerker een afspraak te maken voor de kerncompetentie klantgerichtheid. Het accent van die afspraak moest liggen op de bewustwording van de eigen activiteiten in relatie tot onze klant;
- Een eerste CoCo-en leiderschapssessie georganiseerd en gefaciliteerd tijdens de kwartaalbijeenkomst.

### Medewerkers

- Vijfenveertig medewerkers hebben meegedacht over welk gedrag past bij CoCo;
- 78% van de medewerkers heeft als onderdeel van de coachingscyclus een afspraak gemaakt in het kader van de kerncompetentie klantgerichtheid.

### Wat staat er voor 2016 op de rol?

Het afgelopen jaar hebben we met onze activiteiten een hoop beweging gecreëerd. Deze beweging zorgt ervoor dat we ons binnen Zorg en Zekerheid allemaal bewust worden van onze huidige manier van denken en werken en met elkaar in gesprek komen over hoe we graag willen werken. Dit gaat natuurlijk in klene stapjes. Volgend jaar gaan we hier dan ook vol enthousiasme mee verder. Voor de drie doelgroepen gaan we weer specifieke acties uitvoeren.

Allereerst starten we begin 2016 met de implementatie van de nieuwe kernwaarden via een spel. Drie weken lang zal de organisatie worden opgeschut door een anonieme opdrachtgeefster. Totaal gaan tweeënveertig medewerkers de kernwaarden zelf doorleven door opdrachten uit te voeren. Daarna zal iedereen in de organisatie met deze kernwaarden aan de slag gaan in teamverband en op individueel niveau via de coachingscyclus. Samen met het M-team gaan we kijken hoe de strategie van 'customer intimacy' en conversation company doorvertaald wordt in alle facetten van de bedrijfsvoering. Het resultaat daarvan zal als input worden gebruikt voor het nieuwe businessplan. Ook zal er gestart worden met feedbacksessies, waarin er geoefend wordt met het krijgen en geven van feedback. Met alle leidinggevenden gaan we verder met welk gedrag past bij CoCo leiderschap en zal indien daar behoefte aan is ook op getraind worden.

### Sara Lendfers blikt terug op Interne Communicatie

Het realisatieteam Interne Communicatie richtte zich enerzijds op de communicatie over de verandering naar een Conversation Company en anderzijds op het adviseren over een passende vorm van interne communicatie.

Allereerst zijn we aan de slag gegaan met de uitkomsten van de CoCo-enquête. Belangrijkste conclusie was dat het kennisniveau van de doelstellingen van CoCo binnen de organisatie te laag is. We hebben de stuurgroep geïnformeerd over de uitkomsten en geadviseerd over de enquête. Bij deze advisering kun je denken aan zaken als: past de vorm wel bij CoCo, zijn de type vragen wel goed en welke frequentie is de juiste?

Om de kennis over de doelstellingen te vergroten is er een film gemaakt waarin medewerkers gevraagd werden naar de doelstellingen van CoCo. Er is gekozen voor film, omdat via dit media de kennis en houding van de medewerkers duidelijk zichtbaar werd. De film kon gezien worden als een soort nul-meting en kon gebruikt worden als conversatie starter (om het gesprek op gang te brengen).



Om de kennis van de doelstellingen te vergroten hebben we vervolgens een dubsmash opgenomen. Dit is een filmpje van een groep mensen die een bestaand lied of tekst playbackt. In de film zie je collega's, maar hoor je Ton de doelstellingen van CoCo vertellen. Op deze ludieke wijze werden de doelstellingen herhaald. Bij de vertoning van deze dubsmash was gekozen voor het "afzetten" van de toegang naar het Bedrijfsrestaurant. Hierdoor "moest" iedereen langs de doelstellingen.



Aart Bolluijt aan het werk tijdens de dubsmash

Binnen de verandering naar een Conversation Company zijn meerdere realisatieteams aan de slag. Steeds meer ontstond de behoefte naar (zichtbare) samenhang tussen de teams en een communicatievorm die passend was voor CoCo. De ideeën gingen van zeer grote plannen van een interactief sociaal intranet naar een "voorlopige" uitkomst van een omgebouwde homepage van InZZite. Inmiddels hebben alle realisatieteams een eigen plek gekregen op InZZite en is de berichtgeving omtrent CoCo niet meer los van de berichtgeving over Zorg en Zekerheid. Tenslotte is Zorg en Zekerheid een Conversation Company.



# Wie won de Toffe Peer voor de eerste keer?

Vanuit het realisatieteam Klantbewustzijn is in 2015 de trofee de Toffe Peer bedacht. De Toffe Peer is een trofee die in het leven is geroepen om mooie voorbeelden uit onze praktijk te delen met elkaar. Door te delen inspireer je meer collega's en laat je zien wat wij 'extra' doen voor onze klanten. Onze kernwaarden betrouwbaar, klantgericht en samen staan daarbij centraal. Alen Vlahovljak, Medewerker Contact Center had de eer om deze Toffe Peer als eerste in ontvangst te nemen. Hij licht toe waarom hij deze trofee mocht ontvangen en wat hij daarvan vond.

## Waarom ik deze trofee heb mogen ontvangen?

In november 2015 plaatste een verzekerde van ons een bericht op Facebook, waarin ze haar probleem schetste. Een voor haar belangrijk medicijn werd landelijk uit het pakket gehaald en hierdoor was ze bang dat haar gezondheid achteruit zou gaan. Ik heb haar vraag intern uitgezet bij collega's van verschillende afdelingen maar helaas bleef voor mevrouw het antwoord ongewijzigd; haar medicijn werd niet meer vergoed. Omdat dit voor mevrouw een emotioneel oordeel was heb ik ervoor gekozen om dit niet af te handelen met een standaard telefoontje. Samen met Marja Meijerink, Teammanager Contact Center, heb ik een persoonlijke afspraak gemaakt met deze mevrouw in winkel Katwijk. Daar hebben we haar verteld welke stappen we voor haar hebben ondernomen en dat het medicijn niet meer vergoed zal worden.

Door de persoonlijke afhandeling en de moeite die we erin hebben gestoken, begreep mevrouw het antwoord, was ze tevreden met de manier waarop we haar te woord hebben gestaan en is ze bij ons verzekerd gebleven.

## Wat ik ervan vind en wat ik er mee gedaan heb?

Allereerst was ik zeer verrast, ik had dit totaal niet zien aankomen! Vandaar dat ik ook de trofee overdonderd in ontvangst nam en zonder te speechen wegliep haha! Ik vind het supertof dat je op deze manier een stukje extra erkenning krijgt voor het werk dat je dagelijks verricht. Dit is slechts één van de vele mooie voorbeelden waarop de Frontoffice onze klanten dagelijks te woord staat. Ook al heb ik weliswaar de trofee gekregen, dit was een team effort van toffe collega's van verschillende afdelingen die zich samen met mij hebben ingezet voor deze mevrouw. Wat ik ermee gedaan heb? De Toffe Peer staat op m'n nachtkastje en dient goed als een nachtlampje.



Alen Vlahovljak

# Transitie van AWBZ naar Wlz

Wie de media in 2014 en 2015 heeft bijgehouden kan het niet ontgaan zijn dat er veel te doen is geweest over de Persoons Gebonden Budgetten (PGB). Na veel overleg is het besluit genomen door de overheid om per 1 januari 2015 de Wet langdurige zorg (Wlz) in te voeren. Daarmee kwam de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) te vervallen. Aangezien Zorg en Zekerheid concessiehouder is voor de uitvoering van de AWBZ voor de regio's Amstelland en de Meerlanden en Zuid-Holland Noord, had deze wetswijziging consequenties voor de werkzaamheden en medewerkers van Zorg en Zekerheid. Wat deze consequenties zijn geweest en hoe één en ander is verlopen, licht Marlies Guezen, HR-adviseur toe.

## Wat houdt eigenlijk deze wetswijziging in?

Per 1 januari 2015 is de opzet van de langdurige zorg in Nederland veranderd. De AWBZ kwam te vervallen en dat betekende dat de bestaande taken vanuit de AWBZ, waarbinnen voorheen de langdurige zorg viel, werden herverdeeld over de Zorgverzekeringswet (ZVW), Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Wet langdurige zorg (Wlz). De langdurige zorg was met de AWBZ belegd bij de Zorgkantoren. Met de invoering van de nieuwe wet werd deze zorg versnipperd belegd bij onder andere gemeenten, zorgverzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank. Voor Zorg en Zekerheid betekende deze wijziging, dat de afdelingen die direct belast waren met de uitvoering van de AWBZ-taken moesten veranderen. Werkzaamheden zouden als gevolg van het anders beleggen afnemen en van aard veranderen, wat leidde tot nieuwe functies maar ook tot het verdwijnen daarvan.

## Wat waren de gevolgen voor Zorg en Zekerheid?

De wijzigingen werden beschreven in een adviesaanvraag en ingediend bij de Ondernemingsraad. Een nieuw sociaal plan werd in overleg met de vakbonden afgesproken. Voor de betrokken medewerkers kwam er langzaam maar eindelijk meer duidelijkheid na een aantal jaar van grote onzekerheid over het wel of niet kunnen blijven uitoefenen van hun werkzaamheden. Concreet betekende dit voor de afdeling AWBZ (divisie Administratie) dat bijna alle functies kwamen te vervallen, op twee na die sterk gewijzigd waren. Het gevolg daarvan is, dat alle twaalf medewerkers boventallig werden verklaard per 30 juni 2015. In de maanden daarvoor was al afscheid genomen van een aantal medewerkers met een contract voor bepaalde tijd, dat afliep en gezien de situatie niet meer verlengd kon worden.

Tegelijkertijd ontstonden er binnen de afdeling Zorgteam Care nieuwe functies en werden functies aangepast. Zo ontstond bijvoorbeeld de functie van Casemanager en werd de functie van Medewerker Zorgtoewijzing AWBZ aangepast naar Klantadviseur. Voor de medewerkers van Zorgteam Care betekende dit, dat zij werden geplaatst in de voor hen aangepaste functies. De nieuwe functies werden vacant gesteld. Tot slot vond er een kleine uitbreiding in formatie plaats binnen de afdeling Declaraties door overheveling van AWBZ-taken richting de ZVW. Ook deze formatie werd vacant gesteld.

## Boventallig en dan?

Na boventalligverklaring hebben een aantal medewerkers gesolliciteerd op de ontstane vacatures. Twee medewerkers werden aangenomen en herplaatst. Van de overgebleven tien medewerkers restten een tweetal keuzes vanuit het Sociaal Plan. Deze keuzes betroffen de mogelijkheid om per 30 juni 2015 direct uit dienst te gaan met een ontslagvergoeding of de mogelijkheid om te kiezen voor een bemiddelingstraject met een maximale duur van negen maanden om te zoeken naar een andere baan. Uiteindelijk kozen zeven medewerkers om per direct uit dienst te gaan, drie medewerkers kozen voor het bemiddelingstraject.

Inmiddels hebben twee medewerkers vanuit de bemiddeling een andere interne functie weten te vinden en blijven daarmee in dienst van Zorg en Zekerheid. Totaal zijn vier medewerkers van de twaalf herplaatst binnen Zorg en Zekerheid. Hoe het de overige medewerkers is vergaan weten we niet exact, omdat zij direct het bedrijf hebben verlaten. Medio 2016 hebben we daar meer zicht op, omdat medewerkers die dan nog een WW-uitkering genieten zich zullen melden in verband met een extra aanvullende ontslagvergoeding.



# Vitale medewerkers duurzaam inzetbaar!

Zorg en Zekerheid heeft duurzame inzetbaarheid als doelstelling opgenomen in haar HR-beleidsplan. Verschuivingen in de AOW-gerechtigde leeftijd, waardoor iedereen langer moet doorwerken, de steeds verdergaande technologische ontwikkelingen en innovaties en de vergrijzing en ontgroening zijn een greep uit de ontwikkelingen die duurzame inzetbaarheid noodzakelijk maken. Al deze ontwikkelingen hebben ook consequenties voor de medewerkers van Zorg en Zekerheid. Hélène Filemon, HR-adviseur, vertelt wat de Commissie WelZZijn in 2015 heeft ondernomen om in te spelen op deze ontwikkelingen en de mogelijk op ons afkomende consequenties.



Inmiddels weten we dat de meesten van ons tot het 67e levensjaar moeten doorwerken. Het wordt daarmee nog noodzakelijker om te zorgen, dat onze kennis en ervaring op peil blijft, zodat we aan het arbeidsproces kunnen blijven deelnemen. Voor medewerkers die vitaal zijn en goed in hun vel zitten, zal dit makkelijker te realiseren zijn. Zorg en Zekerheid besteedt daarom al een aantal jaren aandacht aan vitaliteit en gezondheid. Ieder jaar bedenkt de Commissie WelZZijn allerlei activiteiten of interventies, die gericht zijn op het versterken of verbeteren van de vitaliteit van onze medewerkers. Het uitgangspunt hierbij is, dat de acties laagdrempelig zijn en zeker niet belerend. De Commissie WelZZijn gaat ervan uit dat medewerkers zelf de verantwoordelijkheid nemen om hun gezondheid op peil te houden, maar wil daarin graag faciliteren.

De activiteiten die georganiseerd worden, sluiten zo veel als mogelijk aan op de behoefte bij medewerkers. In 2015 hebben we deze behoefte gepeild middels een enquête onder alle medewerkers. Het resultaat was weer een mooie kalender boordevol activiteiten, zoals volleybal, badminton, clinics hardlopen en wandelen en Pilatus. Gezien de grote belangstelling in de voorgaande jaren werd ook de voedingsdeskundige weer ingevlogen en is de complimentenweek opnieuw georganiseerd.



Tijdens de kerstkookworkshop, die de Commissie organiseerde, kreeg ook onze verandering richting een Conversation Company een plek. Klanten werden uitgenodigd om met medewerkers een kerstdiner te bereiden. Het M-team nodigde klanten uit die een negatieve ervaring hadden met onze organisatie, zodat tijdens het koken hierover gepraat kon worden. Alle klanten stelden dit zeer op prijs. Deze positieve reacties en de grote belangstelling voor de georganiseerde activiteiten geeft de Commissie weer energie om voor het volgende jaar met minstens weer zo'n mooie activiteitenkalender te komen als in 2015.



# De Ondernemingsraad door op ingeslagen weg

**2015: het jaar waarin de Ondernemingsraad (OR) stappen heeft gezet om haar ambitie verder vorm te geven. Wat was die ambitie ook alweer?**

**De OR zocht vernieuwing in diverse overlegvormen, wilde besluitvorming meer in lijn brengen met de CoCo-gedachte en was op zoek naar een grotere binding met haar achterban. Is dit alles gelukt? Marja Meijerink, Voorzitter OR, geeft antwoord op deze vraag.**

In het afgelopen jaar hebben we de eerste stappen gezet om onze ambitie te verwezenlijken. Om grotere binding met de achterban te krijgen, hebben wij een enquête gehouden om van de medewerkers te horen hoe de OR als vertegenwoordiging van het personeel wordt ervaren. Zichtbaarheid en communicatie bleken de sleutelwoorden te zijn. Tweewekelijks berichten wij daarom nu over onze activiteiten via Yammer en InZZite. Ook maken wij persoonlijk kennis met nieuwe personeelsleden. Dit past in de CoCo-gedachte samen en bevalt ons goed. Cultuur en de medewerkers bepalen het succes van de organisatie en daarom “omarmen” wij dan ook de projecten om Zorg en Zekerheid als Conversation Company verder vorm te geven.

Als gehele OR zijn we in 2015 een aantal keer op training geweest. In juni tijdens de eerste training is aandacht besteed aan de communicatie van de OR, wederom met als doel om een betere binding met onze achterban te realiseren en om meer zichtbaarheid aan de OR te geven in de organisatie. Naar aanleiding hiervan is de bekendheid van de OR binnen de organisatie onderzocht door een enquête te houden onder ruim negentig medewerkers.

In oktober hebben we een tweede training gevolgd, waarbij we de opgedane kennis gebruiken voor vernieuwing in onze overlegvormen en besluitvorming. Het resultaat daarvan is, dat wij OR-kaders hebben bepaald voor 2015-2016 om focus te houden op de grote hoeveelheid informatie die de kant van de OR uitkomt. Een drietal thema's is geformuleerd: bemensing (personele bezetting, flexibiliteit, mobiliteit), Conversation Company en tenslotte commercieel perspectief (continuïteit van de organisatie). Deze thema's vormen voor ons een kader waar we onze besluiten op baseren, daarnaast helpt het ons werk te vergemakkelijken. Als laatste hebben we nog een financiële training gevolgd en hebben enkele OR-leden een landelijke OR-workshop dag bezocht, zodat ook algemene kennis up-to-date blijft.

Uiteraard zijn naast al deze vernieuwingen de gebruikelijke stukken zoals begroting, doelstellingenplannen, jaarstukken etc. de revue gepasseerd en ook een aantal instemmingsverzoeken en adviesaanvragen te weten:

- Op 5 januari 2015 is gevraagd advies uit te brengen over de nieuw op te richten afdeling Governance, Risk & Compliance (GRC). Hierdoor worden procesmanagement, risicomanagement en compliance verder verbeterd. Op 27 januari 2015 brachten wij hier een positief advies over uit.
- In april 2015 is de adviesaanvraag transitie AWBZ – Wlz ontvangen ook hierin hebben wij de verbinding gezocht met de betrokken medewerkers en gaven positief advies uit, waarna de implementatie heeft plaatsgevonden.
- Op 18 augustus 2015 ontvingen wij een instemmingsverzoek over het opnemen van telefoongesprekken voor het team Debiteuren. Het verzoek was om in te stemmen met het opnemen van telefoongesprekken van het team Debiteuren ten behoeve van training en coaching.

Terugkijkend naar 2015 kunnen we concluderen dat we al goed op weg zijn om onze ambities te verwezenlijken. Het mooie is dat alle leden willen veranderen en daar gaan we in 2016 ook mee door. We zullen de verbinding blijven opzoeken en proberen zoveel als mogelijk op basis van co-creatie samen te komen tot vernieuwing en besluitvorming. We behartigen de belangen van vijfhonderdnegen medewerkers met in totaal acht OR-leden (ten tijde van dit bericht). Formeel kan onze OR uit elf leden bestaan, kortom heb je na dit lezen belangstelling en wil je ons helpen op onze weg naar vernieuwing? Wij willen onze passie altijd met je delen!



# Samen geven we kleur aan het HR-beleid

In 2015 zijn voor verschillende projecten medewerkers gevraagd om mee te denken en invulling te geven aan bestaande of nieuw te ontwikkelen HR-instrumenten. Het achterliggend doel daarvan is om de instrumenten nog meer te laten aansluiten bij de behoefte van medewerkers. Ook is gebleken dat onze medewerkers een belangrijke ambassadeursrol vervullen bij de werving van nieuwe medewerkers. Via deze natuurlijke weg ontstonden mooie voorbeelden van co-creatie. Aan het woord komen achtereenvolgens Jolanda Alphenaar, HR-adviseur en Diane Bollen, Recruiter. Zij geven aan wat er zoal in 2015 werd ontwikkeld of afspeelde en wat we nog kunnen verwachten.

## Introductieprogramma voor nieuwe medewerkers

Met iedere medewerker die nieuw in dienst is getreden, wordt na drie maanden een evaluatiegesprek gehouden hoe hij/zij het indiensttredingsproces heeft ervaren. Uit deze gesprekken kwam naar voren, dat medewerkers meer behoefte hebben aan een goede introductie over onze organisatie. Mooie aanleiding om gelijk een aantal zaken te combineren en medewerkers vanaf het begin ook kennis te laten maken met onze organisatie, visie en missie.

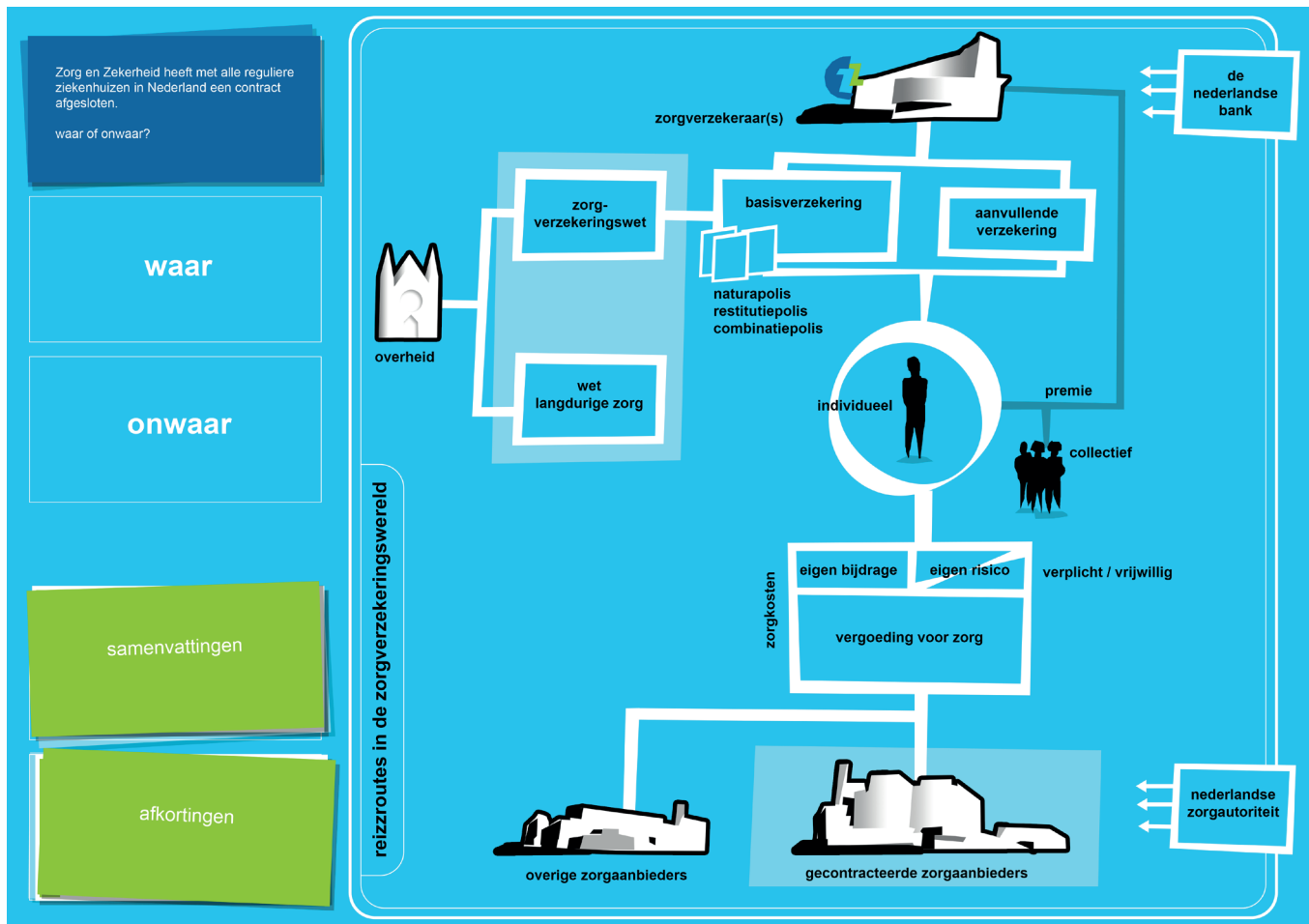
Allereerst zijn er diverse bijeenkomsten georganiseerd waarbij medewerkers konden aangeven welke onderwerpen aan de orde moesten komen in een nieuw introductieprogramma. Vervolgens is in samenwerking met het externe bureau Bright Alley en de afdeling HRM een introductieprogramma ontwikkeld voor nieuwe medewerkers. Het programma bestaat uit verschillende expedities. De eerste paar maanden, na de indiensttreding, gaat de nieuwe medewerker een reismaken door Zorg en Zekerheid. De reis bestaat uit:

- collega's ontmoeten
- je thuis voelen bij Zorg en Zekerheid
- ZZamenwerken
- er op uit.. ! (bezoek aan een winkel, het Contact Center of bijvoorbeeld Zorginkoop)
- risico's op reiZZ (integer handelen, Risk en Compliance)
- ZZ en de zorgverzekeringswereld
- veel voorkomende situatieZZ
- je reiZZverhaal
- op de koffie bij het M-team.

De negen verschillende expedities worden op verschillende manieren uitgevoerd onder begeleiding van een mentor van een andere divisie dan waar de medewerker werkzaam is. Het voordeel hiervan is enerzijds dat de medewerker snel kennis maakt met collega's buiten zijn afdeling en anderzijds wordt met deze strategie de samenwerking tussen verschillende divisies nog beter.

Na een oproep van de afdeling HRM voor het mentorschap hebben drieëndertig medewerkers zich aangemeld. Het is dus ook heel leuk om te ervaren dat er voldoende animo is bij de huidige medewerkers om nieuwe collega's te begeleiden. Het digitale introductieprogramma is beschikbaar binnen het huidige HR-payrollstelsel, Profit van Afas, zodat het programma voor iedereen beschikbaar is. Bij het ontwikkelen van het programma hebben we heel veel geleerd over hoe de zorgverzekeringswereld in elkaar zit. Dus het programma is niet alleen voor de nieuwe medewerker leerzaam. In januari 2016 is het programma geïntroduceerd, waarbij twaalf nieuwe medewerkers zijn gestart, die weer op hun beurt worden begeleid door twaalf mentoren. Wij zijn heel benieuwd hoe het nieuwe programma gaat bevallen.





## ZZelfverzekerd in je loopbaan

Duurzame inzetbaarheid is als speerpunt opgenomen in het HRM-beleidsplan, zoals ook is te lezen in één van de voorgaande artikelen over vitale medewerkers. De afdeling HRM wilde graag te weten komen hoe we er voor kunnen zorgen, dat de medewerker zijn verantwoordelijkheid neemt ten aanzien van zijn/haar duurzame inzetbaarheid nu en in de toekomst (waarbij de focus ligt op leren, ontwikkelen, motivatie en flexibiliteit). Naar aanleiding van dit thema heeft de afdeling HRM een verzoek gedaan naar alle medewerkers van Zorg en Zekerheid om mee te denken over de vraag:

“wat heb jij nu nodig van Zorg en Zekerheid en je leidinggevende om ZZelfverzekerd in je (loop)baan te staan nu en in de toekomst”? Aan dit verzoek hebben twintig medewerkers gehoor gegeven en zijn er drie bijeenkomsten georganiseerd. De vraag leverde tijdens de bijeenkomsten de nodige discussie op, van waaruit vele ideeën ontsprongen. Van alle ideeën hebben wij met de groep de drie belangrijkste thema's gekozen en verder uitgewerkt. Deze thema's waren:

- open dialoog tussen leidinggevende en medewerker
- passend competentiebeleid
- opleidings- en ontwikkelingsbeleid.

Met de input uit het HR-beleidsplan en de ideeën van de bijeenkomsten heeft de afdeling HRM twee belangrijke instrumenten verder uitgewerkt. Deze instrumenten zijn het houden van koersgesprekken en het implementeren van een e-learningplatform. Koersgesprekken hebben als doel om bewust met elkaar het gesprek aan te gaan over de eigen ontwikkeling en natuurlijk om antwoord te krijgen op de vraag: Hoe blijf je duurzaam inzetbaar? Het e-learningplatform is een digitale leeromgeving waarin je zeer laagdrempelig allerlei trainingen kunt volgen. Daarnaast hoeft je, als je een training wilt volgen die op dit platform wordt aangeboden, geen aanvraag in te dienen en geldt er ook geen terugbetalingsregeling. De voorbereidingen van deze twee nieuwe instrumenten zijn verder uitgewerkt in het jaar 2015 en zullen definitief in 2016 worden geïmplementeerd.

## Recruitment

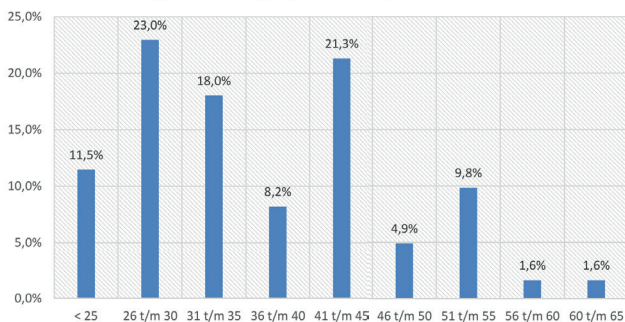
In 2015 is het vervullen van vacatures een behoorlijke uitdaging geweest. We hebben te maken gehad met een redelijk aantal uitbreidingsfuncties op ICT-gebied en er is een nieuwe afdeling Governance, Risk & Compliance ingericht. Het waren geen makkelijk in te vullen functies, maar uiteindelijk is het wel gelukt om de functies op te vullen. In 2015 hebben we vanuit de afdeling HRM een analyse gemaakt onder eenenzestig nieuwmedewerkers. In deze analyse is onder andere gekeken naar de wervingsmiddelen, de leeftijd, het opleidingsniveau en de invultermijn van de vacatures.

## De uitkomsten van de analyse

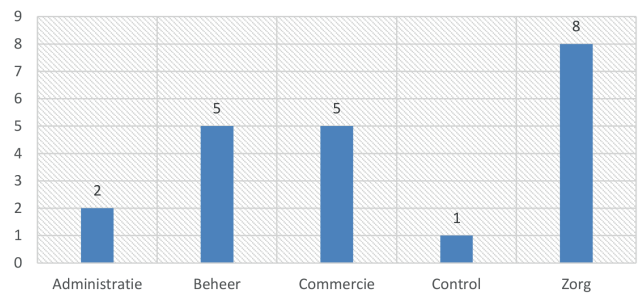
Al twee jaar op rij komt Referral Recruitment als nummer 1 van meest geschikte wervingsmiddelen naar voren. Referral Recruitment houdt in, dat onze eigen medewerkers als ambassadeur onze vacatures aanbevelen bij anderen (via hun eigen netwerk) en we zo nieuwe medewerkers werven. Dit past heel goed bij onze reis richting een Conversation Company.

In genoemde tabellen is terug te zien, dat de meeste medewerkers zijn aangenomen in de eerste drie leeftijdscategorieën (52,5%) waarvan 34,5% in de leeftijd tot en met 30 jaar. Daarnaast is het opvallend dat ook de leeftijdscategorie 41 t/m 45 jaar goed vertegenwoordigd is. Deze medewerkers zijn voornamelijk geplaatst op functies waarvoor meer senioriteit verwacht werd (behoefte vanuit de afdeling), specialistische functies en management functies. We zullen aandacht moeten blijven besteden aan het aantrekken van specifiek jongere werknemers, zodat er evenwichtige leeftijdsopbouw ontstaat.

Aantallen nieuwe medewerkers in percentage per leeftijdsklasse



Totaal aantal nieuwkomers per divisie in de leeftijdsklasse t/m 30 jaar



## Wat staat er voor 2016 op de rol?

2016 is het jaar van vernieuwing op het gebied van Recruitment. We gaan in het tweede kwartaal met een digitaal werving & selectie-systeem werken. Zowel de vacature-aanvragen als de vacaturemeldingen zullen voor interne en externe medewerkers digitaal via zogenaamde workflows gaan lopen. Op deze manier zal het proces beter en efficiënter verlopen.

Daarnaast zullen we dit jaar de werkenbij-site van Zorg en Zekerheid gaan restylen. Dit doen we samen met een gespecialiseerd bureau en met input van verschillende medewerkers uit de organisatie. Hierin komen ook de nieuwe kernwaarden goed naar voren.

Ten tijde van dit schrijven zijn we bezig om een klantpad 'afwijzen zonder gesprek' te bewandelen. Hierbij kijken we hoe we kandidaten die we afwijzen, toch nog met een positief gevoel terug kunnen laten kijken naar Zorg en Zekerheid. Het is heel interessant om je te verdiepen in de beweegredenen van een sollicitant. Binnenkort gaan we hierover met afgewezen sollicitanten in gesprek om te kijken wat we hierin kunnen verbeteren.

Wellicht overbodig om te benoemen maar natuurlijk gaan we ook in 2016 weer aan de slag om voor nieuwe vacatures, geschikte nieuwe collega's te werven!

# Terug de collegebanken in

In deze terugkerende rubriek laten we medewerkers aan het woord die recent individuele opleidingen hebben gevolgd. Voor de ene medewerker is het volgen van een opleiding of cursus een steeds terugkerend gebeuren, voor de ander een hernieuwde kennismaking met de collegebanken. Achtereenvolgens vertellen Joke van Dorsselaer, Mariëtte Aniba, Paul Nibbelink, Saskia Butler-Verschueren, Truus van Delft en Willem Schoneveld waarom zij een opleiding hebben gevolgd, wat deze inhoud en wat ze met het geleerde in de praktijk doen.



**In april 2015 startte Joke van Dorsselaer, Senior Accountmanager Collectieve Markt, een post-HBO opleiding Register Adviseur Integraal Gezondheidsmanagement / Duurzame Inzetbaarheid (RAIGM/DI) bij Avans+**

## Waarom gedaan?

Ik merk dat duurzame inzetbaarheid steeds meer een actueel gespreksonderwerp is bij werkgevers. Daarnaast krijg ik in mijn werk als Senior Accountmanager Collectieve Markt steeds vaker de vraag wat Zorg en Zekerheid hierin voor een werkgever kan betekenen. Daarom ben ik de opleiding RAIGM/DI bij Avans+ gaan volgen.

## Wat hield het in?

De opleiding gaat over duurzame inzetbaarheid. Met de ontgroening en de vergrijzing van de (beroeps)bevolking en de verschuiving van de pensioengerechtigde leeftijd vormt duurzame inzetbaarheid een steeds belangrijker thema. Duurzame inzetbaarheid gaat niet alleen om gezondheidsmanagement of vitaliteit, maar ook om flexibiliteit, mobiliteit en cultuur & leiderschap binnen organisaties. Hierbij is de dialoog tussen werkgever en werknemer van belang. Tijdens de opleiding heb ik geleerd om duurzame inzetbaarheid binnen organisaties inzichtelijk te maken en om te adviseren welke interventies noodzakelijk zijn op korte en lange termijn om de inzetbaarheid (productiviteit) van werknemers te verhogen. Door te meten kunnen tevens de effecten van interventies inzichtelijk worden gemaakt en is het mogelijk om deze direct te vertalen naar toegevoegde waarde voor een organisatie of om deze, waar nodig, bij te sturen.

## Wat zijn je ervaringen?

Het volgen van een opleiding naast mijn werk was soms best pittig. Vooral in periodes dat het extra druk was op kantoor. Ook het schrijven van een masterplan was nieuw voor mij en was veel meer werk dan ik had verwacht. Maar nu mijn masterplan af is en akkoord is bevonden ben ik eigenlijk best trots dat ik dit toch maar “even” naast mijn werk heb gedaan.

## Wat brengt het of heeft het je gebracht in je werk?

Met alle kennis die ik heb opgedaan tijdens de opleiding kan ik werkgevers nog beter adviseren op het gebied van duurzame inzetbaarheid. Ook kan ik mijn ervaringen gebruiken binnen Zorg en Zekerheid als lid van de Commissie WelZZijn.



**In september 2015 startte Mariëtte Aniba, Secretaresse, met de opleiding Psychologie en Coaching bij het NCOI**

## Waarom gedaan?

De belangrijkste redenen om deze opleiding te gaan volgen zijn dat ik een HBO-diploma wil behalen en dat ik mij graag persoonlijk ontwikkel in een vakgebied waarin ik veel interesse heb. Wanneer ik vroeger het woord examen hoorde of het woord presteren dan sloeg bij mij meteen de stress toe. Ik was blij dat ik na mijn MBO-opleiding meteen kon gaan werken. De wens om ooit een HBO-opleiding Psychologie te volgen heb ik al heel wat jaren. Vorig jaar heb ik de verkorte MHBO studie psychologie gevolgd om eerst te kijken wat het is om weer in de collegebanken te zitten en zeven uur huiswerk per week te hebben. Toen ik dat met goed resultaat had afgerond besloot ik om de gehele opleiding te volgen. Ik ben dan ook heel blij dat Zorg en Zekerheid mij voor 50% hierin steunt. Het vakgebied van de psychologie is zo reuze interessant!

## Wat hield het in?

Vorig jaar begon ik met de module Algemene Psychologie. Ik maakte kennis met de verschillende stromingen die er binnen de psychologie zijn zoals onder andere die van Freud (psycho-analytische perspectief).

Verder kwam aan bod de werking van de hersenen, je waarneming en bewustzijn, persoonlijkheid en motivatie, sociaal psychologische processen en globaal psychische problemen en therapievormen. Dit jaar gaan we dieper in op de sociale psychologie, groepsprocessen, persoonlijkheid, persoonlijke groei en zelfinzicht. En volgend jaar staan de onderwerpen coaching en begeleidingskunde centraal.

### **Wat zijn je ervaringen?**

De opleiding is best pittig, maar erg interessant. Het geeft je meer inzicht in jezelf, maar ook van de personen, familie en collega's, om je heen. Je leert situaties te bekijken via verschillende invalshoeken en mee te denken hoe jij zou reageren bij bepaalde gebeurtenissen. Volgend jaar hoop ik gesprekken te gaan voeren waarbij je goed leert luisteren naar elkaar en hoop ik nog meer zelfinzicht te krijgen.

### **Wat brengt het of heeft het je gebracht in je werk?**

Als secretaresse heb je te maken met dienstverlening en verschillende type mensen en afdelingen. Het is fijn dat je leert kijken naar gedragingen van personen en niet meteen een oordeel daarover hebt. Ik hoop in de organisatie medewerkers te motiveren om een plezierige werksituatie te creëren. Want mijn motto is "je bent zelf verantwoordelijk voor een leuke werkplek!". En wie weet wat de toekomst nog brengt.



**Medio 2015 slaagde Paul Nibbelink, Marketeer, voor zijn opleiding NIMA-A bij het NCOI**

### **Waarom gedaan?**

Eind 2013 startte ik met NIMA-A bij NCOI. Ik maakte namelijk na de zomer van 2013 de overstap van de afdeling AWBZ naar de afdeling Marketing. NIMA-A is eigenlijk de fundering van het Marketingvak – de theoretische basis.

### **Wat hield het in?**

Zoals ik al schreef, is NIMA-A de marketingfundering. Marketing combineert economie, psychologie en sociologie en ontrafelt alles in theorie wat er nodig is om een consument een product te laten kopen of een dienst te laten afnemen en alles wat er nodig is vanaf de grondstof tot de plek van die uiteindelijke koop.

Ik schreef me in voor een klassikale opleiding, alleen door gebrek aan belangstelling liet ik mij verleiden tot de digitale opleiding. Dat is thuis volgens een planning 625 bladzijdes doornemen, absorberen en opdrachten maken met een docent op afstand. De opleiding sluit je af met een examen. Dat examen bestaat uit 2 delen. Een multiple-choice deel en een deel met een aantal casussen.

### **Wat zijn je ervaringen?**

Ik ben erachter gekomen dat digitaal leren niet mijn ding is. Ik ben toch meer van de interactie met andere cursisten en een docent. Je leert daardoor ook meer over een aanpak in een ander bedrijf. De opleiding vond ik goed te doen naast het werk bij ZZ, mijn voetbaltrainerschap en de ZZ-band. In december 2014 ging ik op voor het examen, haalde wel het 1e deel en kwam door een ingewikkelde statische casus tekort voor het 2e deel. In juni 2015 herkanste ik dat deel met succes.

### **Wat brengt het of heeft het je gebracht in je werk?**

De theoretische fundering die ik geleerd heb, gebruik ik in meer of mindere mate vrijwel elke werkdag. Ik heb nu veel meer inhoudelijke kennis, die ik gebruik bij het uitvoeren van mijn werkzaamheden. Daarnaast helpt deze kennis mij om van het werk van mijn collega's binnen de afdeling Marketing en ook binnen de afdeling Communicatie beter te begrijpen.



**Saskia Butler-Verschueren, Medewerker Governance, Risk & Compliance, startte in september 2014 met haar opleiding Leergang Compliance Officer bij het Nederlands Compliance Instituut**

### **Waarom gedaan?**

Zorg en Zekerheid gaf mij de mogelijkheid om naast mijn werk de opleiding Leergang Compliance Officer te volgen. De reden voor mij om deze opleiding te volgen, was om meer inzicht te krijgen in het werkgebied van compliance, het behandelen van compliance vraagstukken en het beheersen van compliance risico's.



### **Wat hield het in?**

De opleiding bestaat uit drie modules. De eerste module is een zelfstudiepakket dat afgesloten werd door een examen. Voor de tweede en derde module was er per module een klassikale bijeenkomst van een paar dagen waarbij verschillende sprekers uit de praktijk de onderdelen van de module toelichtten. De tweede module werd afgesloten door een praktijkopdracht en de derde module door een examen over al het geleerde in module 1 tot en met 3. De inhoud van de modules varieerde van informatie over compliance, de betreffende wet- en regelgeving, de toezichthouders en een onderdeel over de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering in financiële organisaties. Tijdens de klassikale bijeenkomsten werd veel aandacht besteed aan de praktische toepassing van het geleerde.

### **Wat zijn je ervaringen?**

Vooraf de klassikale bijeenkomsten met boeiende sprekers, onder andere van DNB en de AFM, waren erg interessant om bij te wonen. Met name het praktische onderdeel van deze sessies was erg leuk en leerzaam. Hierbij werd de groep deelnemers in kleinere groepjes opgedeeld waarbij elke groepje een eigen casus kreeg om verder uit te werken. Tijdens dit samenwerken werd al snel duidelijk dat er onder de deelnemers veel verschil was in het soort organisatie, de cultuur en de ervaring die ze in hun functie hadden opgedaan. Dit werd bevestigd tijdens de presentatie van de aanpak die elk groepje had gekozen om de casus op te lossen. Tijdens de bijeenkomsten was ook veel ruimte voor vragen, discussie en leerzame anekdotes. Dit was heel waardevol, omdat niet elke situatie een pasklaar antwoord heeft. Een gekozen oplossing moet wel binnen de cultuur van de organisatie passen.

### **Wat brengt het of heeft het je gebracht in je werk?**

De opleiding heeft me een verdieping van mijn kennis op compliance gebied gebracht. Daarnaast heeft het me ook handvatten aangereikt waardoor ik bepaalde compliance vraagstukken en compliance risico's beter kan inschatten. Dit zorgt ervoor dat ik een beter beeld heb van de afwegingen en mogelijke gevolgen in bepaalde situaties.



**In september 2015 mocht Truus van Delft, Secretaresse, haar diploma HBO Office Management in ontvangst nemen van het NCOI**

### **Waarom gedaan?**

Om twee redenen: ten eerste omdat ik meer vrije tijd kreeg en ten tweede omdat ik meer uit mijn vak als secretaresse wilde halen. Scholing/opleiding is altijd bespreekbaar en wordt gestimuleerd in de coachingscyclus. Voor mij was nu de tijd rijp om een opleiding te volgen. Daarop reageerde mijn leidinggevende zeer enthousiast.

### **Waar hield het in?**

Ik heb van 2013-2015 een 2-jarige HBO-opleiding Officemanagement gevolgd. De opleiding bestond uit 6 modules, vijf moduleopdrachten en één schriftelijk examen. De opleiding werd afgesloten met een eindopdracht, waarin al het geleerde van de afgelopen twee jaar in verwerkt moest worden. De modules die ik gevolgd heb, zijn: managementvaardigheden, communicatie, managementsupport, management en organisatie, projectmanagement en personeelsmanagement. Twee moduleopdrachten, communicatie en managementvaardigheden werden afgesloten met een reflectieverslag. Daarin moest ik een actuele casus SMART beschrijven en aangeven hoe ik dit had ervaren, wat ging er goed en wat kon er beter? Verder beschreef ik bij projectmanagement een project in een stroomschema. In de module managementsupport heb ik de afdeling Facilitaire Zaken beschreven. Ik keek daarbij naar het nieuwe werken, het LEAN-principe, daarbij moest ik ook aangeven wat de verbeterpunten waren. Dit werd mij ook gevraagd bij de module personeelsmanagement, wat betreft de werkdruk en rolduidelijkheid. De module management en organisatie werd afgesloten met een schriftelijk examen waarin organisatiekunde, bedrijfsprocessen, organisatieontwikkeling aan de orde kwamen. In de eindopdracht werd de samenhang van de modules door middel van een praktijkgericht onderzoek beschreven. Mijn onderzoek ging over de structuur, benutting en werkzaamheden van het secretariaat.



### **Wat brengt het of heeft het je gebracht in je werk?**

Divisie Zorg is een grote divisie met veel medewerkers, die gebruik maken van het secretariaat. Wij werken met drie secretaresses en onzwerkzaamheden zijn heel divers, hierin moeten we vaak keuzes maken. Door mijn opleiding heb ik veel kennis opgedaan en ben ik zekerder geworden. Wij sparren ook vaak met elkaar over hoe we aanvragen gaan aanpakken, wat er beter kan en wat prioriteit heeft. De opleiding heeft mijn blik verruimd en mijn werkzaamheden verdiept.



**In juni 2015 behaalde Willem Schoneveld, Salarisadministrateur, zijn MHBO diploma voor Belastingassistent bij Markus Verbeek Praehop**

### **Wat brengt het of heeft het je gebracht?**

Na mijn opleiding kreeg ik antwoord op mijn vraag of het fiscale werkveld iets voor mij is om verder mee te gaan. Het antwoord is een nee, voor mij geen fiscale carrière. Wel zal ik wat in de praktijk doen met de opgestoken kennis van de inkomstenbelasting. Het was zeker geen verloren tijd. Een mooie ervaring en de bevestiging dat het een zeer uitgebreid en lastig vakgebied gebied is. Uiteraard sloot ik de opleiding af met een diploma, wat een voldaan gevoel gaf!

### **Waarom gedaan?**

Vooral om kennisverrijking, bezig te blijven met je ontwikkeling en kijken of het gekozen onderwerp het waard is om nader te onderzoeken.

### **Wat hield het in?**

Na, als Salarisadministrateur, diverse HBO-trajecten op mijn vakgebied te hebben doorlopen, heb ik nu deze fiscale cursus opgepakt. Ik wilde eens met andere, niet direct werkgerelateerde, onderwerpen bezig zijn zoals met BTW, Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting en uiteraard ook Loonheffing.

### **Wat zijn je ervaringen?**

Als “wat oudere” werknemer hoopte ik tussen jonge mensen terecht te komen, die nog een carrière voor de boeg hebben. Vele waren echter zo jong, dat ze nog volop met hun studie bezig waren en dus nog niet bij een werkgever werkzaam. Van het uitwisselen van ervaringen en lessen uit de praktijk kwam daardoor niet veel terecht. Dus die interactie was matig maar met de docent lukte dat wel, een man met veel ervaring en smeuge verhalen. Was wel een one-man show! Het blijft een hele opgave om een opleiding en een fulltime baan te combineren, dat vraagt heel wat discipline.





# Zorg en Zekerheid



# Organisatie cijfers 2015



# Organisatiecijfers

Medewerkers in FTE en Aantal		
	FTE	Aantal medewerkers
OWM	454	509
Totaal	<b>454</b>	<b>509</b>

Leeftijdsopbouw	Man	Vrouw
<25		3
25-29	8	16
30-34	15	27
35-39	21	47
40-44	31	68
45-49	45	60
50-54	32	56
55-59	25	34
60-64	13	7
65-69	1	
Totaal	<b>191</b>	<b>318</b>
De gemiddelde leeftijd in 2015 is 45 jaar		

Personeelsverloop In dienst in 2015		
	Aantal Man	Aantal Vrouw
RvB/Bestuurssecretariaat/ Internal Audit		
Commercie	4	1
Administratie	4	3
Zorg	2	10
Control	7	3
Beheer	10	6
Totaal	<b>27</b>	<b>25</b>



## Personeelsverloop Uit dienst in 2015

	Andere baan	Conform uitspraak rechter	Ontslag op eigen verzoek	VUT/Pensioen	Einde tijdelijk dienstverband	Overlijden	Ontslag op staande voet	Ontslagvergunning	Binnen proeftijd	Conform vaststellingsovereenkomst	Totaal
RvB/Bestuurssecretariaat/ Internal Audit											
Commercie			1		6					1	8
Administratie	1		3	1	5						10
Zorg			4	2	5						11
Control					6				1	1	8
Beheer			2	1	3				1		7
Boventallig (Adminstratie)										7	7
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>51</b>

## Ziekteverzuim en meldingsfrequentie 2015 en 2014

	2015		2014	
	Gemiddeld aantal ziekmeldingen	Ziekteverzuim % (excl. zwangerschap)	Gemiddeld aantal ziekmeldingen	Ziekteverzuim % (excl. zwangerschap)
RvB/Bestuurssecretariaat/ Internal Audit	0,62	1,91	0,43	6,01
Commercie	0,95	2,28	1,05	3,48
Administratie	0,85	2,13	0,84	2,27
Zorg	0,79	0,99	0,90	1,95
Control	1,02	2,35	0,97	0,79
Beheer	1,14	2,96	1,05	1,48
<b>Totaal</b>	<b>0,92</b>	<b>2,20</b>	<b>0,92</b>	<b>2,28</b>

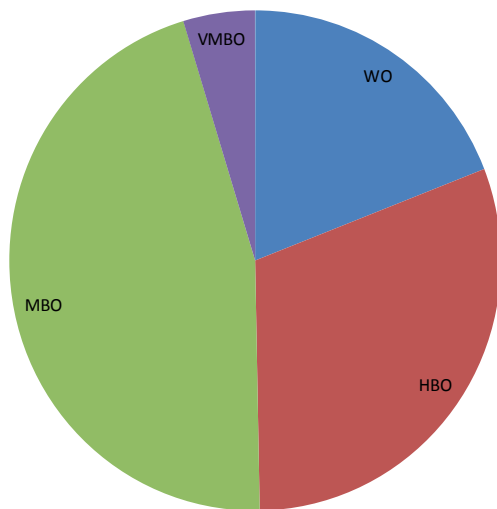
Het ziekteverzuim blijft laag in vergelijking met het landelijk gemiddelde dat in 2015 rond de 3,5% ligt. Het verzuimpercentage is zelfs nog licht gedaald en een werknemer meldt zich gemiddeld minder dan 1 maal ziek per jaar.



# Opleidingskosten 2015

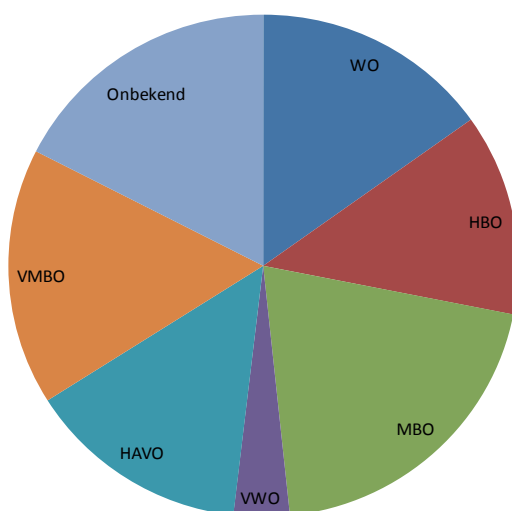
De totale opleidingskosten in 2015 bedroegen € 480.934,00. Dit is 2,08% van onze loonkosten. Per Fte is gemiddeld € 1.078,00 aan opleidingen uitgegeven. Procentueel gezien is er afgelopen jaar 0,16% meer aan opleidingen uitgegeven dan in 2014.

## Opleidingsniveau functies 2015



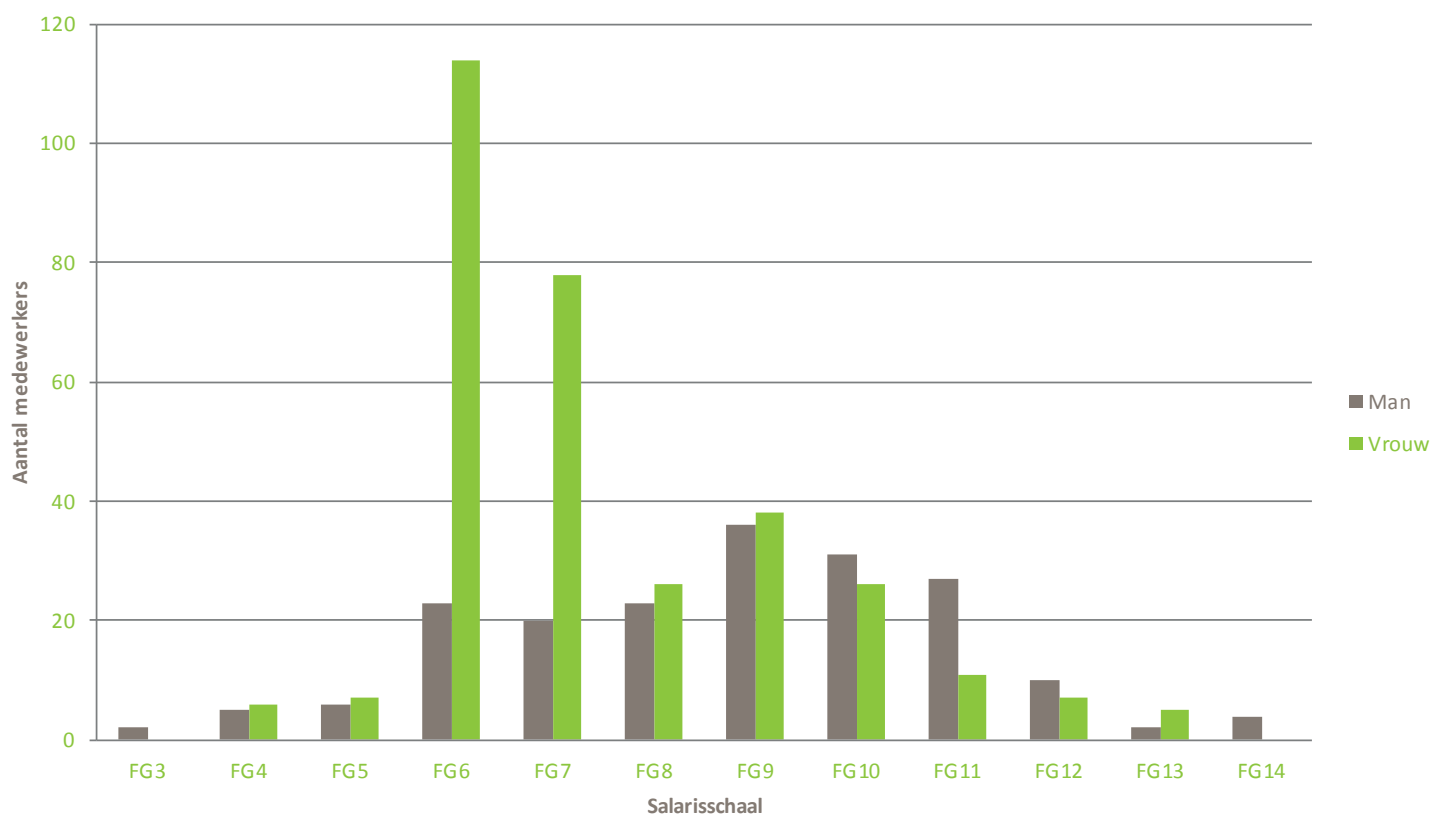
Niveau	Aantal Functies
WO	97
HBO	156
MBO	232
VMBO	24
<b>Eindtotaal</b>	<b>509</b>

## Opleidingsniveau medewerkers 2015

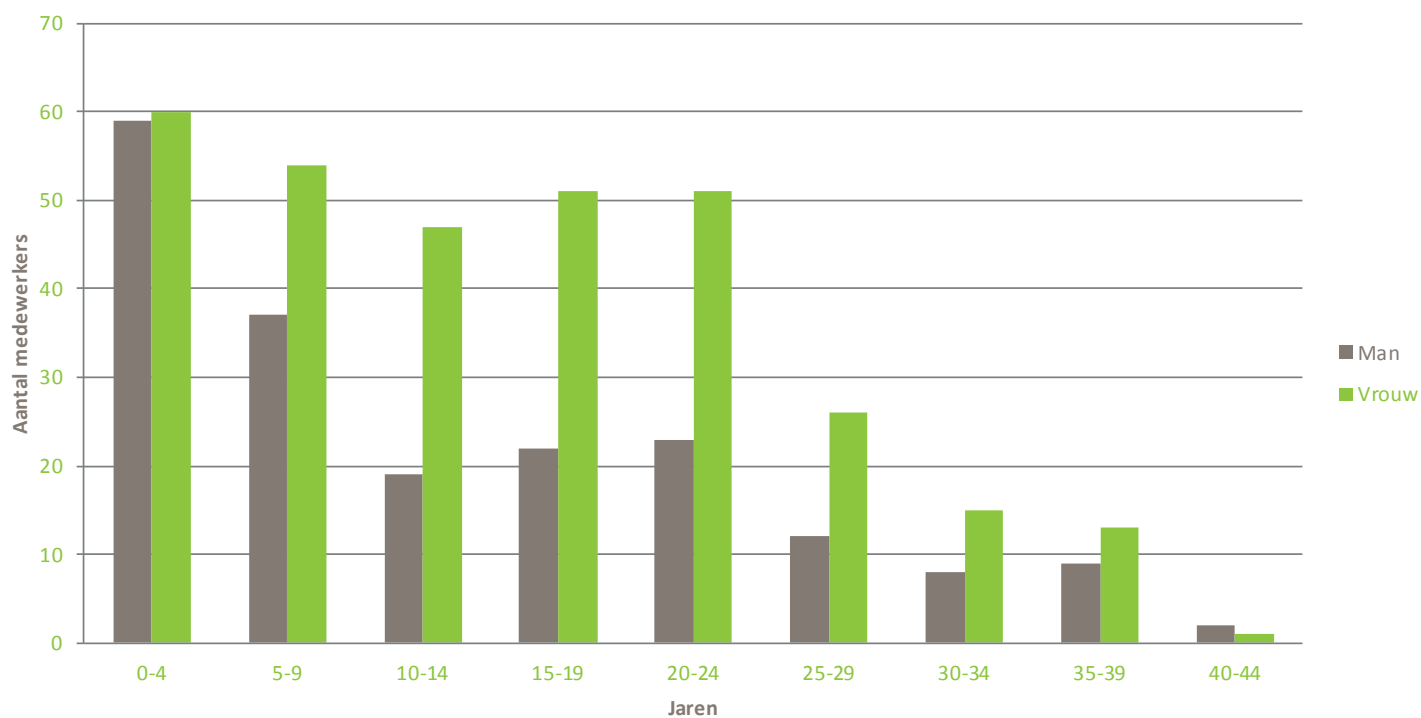


Niveau	Aantal Medewerkers
WO	77
HBO	66
MBO	103
VWO	18
HAVO	72
VMBO	84
Onbekend	89
<b>Eindtotaal</b>	<b>509</b>

## Indeling naar salaris per man/vrouw



## Lengte dienstverband







Postbus 400, 2300 AK Leiden  
T. (071) 5 825 825  
F. (071) 5 825 011  
[zorgenzekerheid.nl](http://zorgenzekerheid.nl)  
K.v.K. Leiden 28050216  
AFM nummer 12001019